



RESOLUÇÃO Nº 534, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2019

Altera a Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso V, da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto nos arts. 8º, inciso XLVI, da mencionada Lei e 29, inciso VI, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e considerando o que consta do processo nº 00058.016726/2019-17, deliberado e aprovado na 19ª Reunião Deliberativa da Diretoria Colegiada, realizada em 3 de dezembro de 2019,

RESOLVE:

Art. 1º A Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015, que dispõe sobre as regras para a aferição, a fiscalização e a apresentação dos resultados dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS, do Plano de Qualidade de Serviços - PQS e do Relatório de Qualidade de Serviço - RQS pelas Concessionárias de Serviço Público de Infraestrutura Aeroportuária, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 10.

.....

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo não se aplica para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão, observando a regra de arredondamento disposta na ABNT NBR 5891:2014.” (NR)

“Art. 11. Para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as medições dos tempos de espera deverão ocorrer em todas as áreas de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.

.....” (NR)

“Art. 11-A. Para fins de cálculo do indicador “Tempo na fila de inspeção de segurança”, as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante deverão observar o disposto no Apêndice que trata

dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

.....” (NR)

“Art. 12. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)” será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.

.....” (NR)

“Art. 12-A. Para o indicador “Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE)” as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

.....” (NR)

“Art. 14. Os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar avaliam o desempenho desses elementos quando utilizados pelas empresas aéreas e pelos passageiros, observadas as exclusões definidas no art. 17 desta Resolução, sendo que o disposto neste artigo não é aplicável para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.

.....” (NR)

“Art.14-A. Para os indicadores de Disponibilidade de equipamentos e Instalações lado ar as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.” (NR)

“Art. 17. Serão excluídas da medição dos indicadores referentes ao art. 14 desta Resolução as indisponibilidades de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão:

.....” (NR)

“Art. 18. O indicador “Atendimento em pontes de embarque” será medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais, sendo que o disposto neste artigo não é aplicável para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante.

.....” (NR)

“Art.18-A O indicador “Atendimento em pontes de embarque” será medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais, devendo as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.

.....” (NR)

“Art. 22. Para fins de comparação entre os valores dos IQS não relacionados à PSP com seus respectivos Padrões e Metas, definidos nos Contratos de Concessão, será utilizada uma casa decimal, respeitado o disposto no art. 10 desta Resolução, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, , Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, que deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.” (NR)

“Art. 23.

.....

§ 5º O disposto nos parágrafos 2º, 3º e 4º deste artigo não se aplicam às Concessionárias dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, as quais observarão o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.” (NR)

“Art. 31.

.....

§ 3º A pontuação calculada para cada IQS deverá considerar a quantidade de uma casa decimal, respeitado o disposto no art. 10 desta Resolução, exceto para as Concessionárias dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro, Campinas – Viracopos, Tancredo Neves - Confins, Antônio Carlos Jobim – Galeão e São Gonçalo do Amarante, que deverão observar o disposto no Apêndice que trata dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos respectivos Contratos de Concessão.” (NR)

Art. 2º Ficam revogados os arts. 19, 20 e 21 da Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 1º de janeiro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz, Diretor-Presidente**, em 03/12/2019, às 12:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **3791850** e o código CRC **CDFE1097**.

Referência: Processo nº 00058.016726/2019-17

SEI nº 3791850